

|  |                          |                               |                |
|--|--------------------------|-------------------------------|----------------|
|  | <b>Procedura SA 8000</b> | PSA 05                        | Ed. 01         |
|  | <b>RECLAMI</b>           | Rev. 01<br>Data<br>06/02/2024 | pag.<br>1 di 5 |

# GESTIONE DEI RECLAMI

## PSA 05

|  |             |   |  |                     |
|--|-------------|---|--|---------------------|
| <b>Copia n.</b> conforme all'originale distribuita |             |   | <i>secondo lista di distribuzione</i>                            |                     |
|  |             |   | <i>in forma non controllata</i>                                  |                     |
| 0  | 21/09/2021  | Prima emissione                               | <i>RSA Marcella Chicchiani (firma)</i><br><br><b>Emissione</b>   |                     |
| 01   | 06/02/2024  | Rev. del documento per cambio ragione sociale |  |                     |
|  |             |   |  |                     |
|  |             |   |  |                     |
|  |             |   | <i>RSA Marcella Chicchiani (firma)</i><br><br><i>SPT (firma)</i> |                     |
|  |             |   |  |                     |
|  |             |   |  |                     |
|  |             |   |  |                     |
| <b>Rev.</b>  | <b>data</b> | <b>Descrizione revisioni</b>                  | <b>Verifica</b>  | <b>Approvazione</b> |

|  |                          |                               |                |
|--|--------------------------|-------------------------------|----------------|
|  | <b>Procedura SA 8000</b> | PSA 05                        | Ed. 01         |
|  | <b>RECLAMI</b>           | Rev. 01<br>Data<br>06/02/2024 | pag.<br>2 di 5 |

## INDICE

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. SCOPO.....                  | 3  |
| 2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....  | 3  |
| 3. RIFERIMENTI NORMATIVI.....  | 3  |
| 4. SIGLE E DEFINIZIONI .....   | 3  |
| 5. RESPONSABILITÀ.....         | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |
| 6. MODALITÀ OPERATIVE .....    | 3  |
| 6.1 RICEZIONE DEL RECLAMO..... | 3  |
| 6.2 GESTIONE DEL RECLAMO ..... | 4  |
| 6.3 RISPOSTA AL RECLAMO .....  | 5  |
| 7. REGISTRAZIONI .....         | 5  |

|  |                          |                               |                |
|--|--------------------------|-------------------------------|----------------|
|  | <b>Procedura SA 8000</b> | PSA 05                        | Ed. 01         |
|  | <b>RECLAMI</b>           | Rev. 01<br>Data<br>06/02/2024 | pag.<br>3 di 5 |

## 1. SCOPO

La presente procedura definisce le regole per il riesame della direzione per la gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, etc) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 da parte di GEMA S.p.A.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e avente ad oggetto il rispetto della SA 8000 e in generale i diritti umani.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- SA 8000:2014 – 9.6 Gestione e Risoluzione dei reclami
- Codice Etico & di Comportamento

## 4. SIGLE E DEFINIZIONI

|            |  |
|------------|--|
| <b>SM</b>  | <i>Senior Manager</i>  |
| <b>RSM</b> | <i>Rappresentante Senior Manager/Responsabile SG SA 8000</i> |
| <b>SPT</b> | <i>Social Performance Team</i>                               |

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 RICEZIONE DEL RECLAMO

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA 8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante SA 8000 dei lavoratori e/o l'Ente di Certificazione SA 8000.

Il reclamo può avere forma anonima.

GEMA S.p.A. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate alla GEMA S.p.A., aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile Sistema Gestione SA 8000.

|  |                          |                               |                |
|--|--------------------------|-------------------------------|----------------|
|  | <b>Procedura SA 8000</b> | PSA 05                        | Ed. 01         |
|  | <b>RECLAMI</b>           | Rev. 01<br>Data<br>06/02/2024 | pag.<br>4 di 5 |

I reclami possono essere inoltrati alla Direzione nei seguenti modi:

- via posta all'indirizzo via Pasquale Alecce n.50 – 00155 Roma all'attenzione del RSM e/o al RLA 8000
- via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [segreteria@gemaspa.it](mailto:segreteria@gemaspa.it)
- a mano mettendo il reclamo nell'apposita CASSETTA RECLAMI SA 8000 presente in sede e in tutti i cantieri di GEMA S.p.A.

il Reclamo può essere indirizzato anche a:

Ente di Certificazione: LSQA Oficina Corporativa

Av. Italia 6201 – Edificio Los Tilos piso 1 – 11500 Montevideo – Uruguay

Tel. 00598 2600 0165 fax. 00598 26042906 e-mail: [info@lsqa.com](mailto:info@lsqa.com)

Ente di Accreditamento SAAS – Social Accountability Accrediation Services

9 East 37 th Street, 10th Floor – New York, NT 10016 United States of America

Tel 001 (212)3912106 [e-mailsaas@saasaccreditation.org](mailto:e-mailsaas@saasaccreditation.org)

## 5.2 GESTIONE DEL RECLAMO

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto in apposita procedura.

GEMA S.p.A. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato da SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

GEMA S.p.A. garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

Il SPT periodicamente:

- raccoglie i moduli
- appura la fondatezza del reclamo
- effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo

se necessario apre un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione delle responsabilità e delle tempistiche entro le quali deve essere attuato

|  |                          |                               |                |
|--|--------------------------|-------------------------------|----------------|
|  | <b>Procedura SA 8000</b> | PSA 05                        | Ed. 01         |
|  | <b>RECLAMI</b>           | Rev. 01<br>Data<br>06/02/2024 | pag.<br>5 di 5 |

### **5.3 RISPOSTA AL RECLAMO**

GEMA S.p.A. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati

il SPT fornisce alla parte interessata che ha sporto il reclamo la comunicazione del piano di miglioramento in atto entro e non oltre 30 giorni a meno che a meno che non ritenga urgente il trattamento. Nel caso in cui sia anonimo il SPT rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto entro e non oltre 30 giorni a meno che a meno che non ritenga urgente il trattamento dello stesso.

### **6. REGISTRAZIONI**

I reclami inoltrati sono annotati in apposito registro dove si da evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato l'incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT

***GEMA S.p.A. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo***